

	TATA CARA MENERIMA TELEPON		
	SOP	No. Dokumen : 440/010/PSC.YANKES/2020	
		No.Revisi : 01	
		Tanggal Terbit : 23 januari 2020	
	Halaman :		
Public Safety Center 119 DINKES TALA		<div style="text-align: right;"> Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut  <u>Hj. Nina Sandra, SKM.,MM</u> NIP. 19640710 198511 2 002 </div>	

1. Pengertian	Telpon adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menerima dan menyampaikan informasi.
2. Tujuan	a. Sebagai pedoman petugas dalam menerima dan menutup telpon di PSC 119 DINKES TALA b. Sebagai Informasi Emergensi dan Non Emergensi.
3. Kebijakan	-
4. Referensi	Depkes RI 2005,Depkes RI 2007, dan Depkes RI 2012
5. Prosedur	1. Persiapan Alat & Bahan <ol style="list-style-type: none"> Telepon Buku dan alat tulis 1 (satu) Set Perangkat Komputer yang tersambung dengan NCC 119 KES 2. Petugas yang melaksanakan <ol style="list-style-type: none"> Operator PSC 119 DINKES TALA 3. Langkah-langkah <ol style="list-style-type: none"> Petugas mengangkat telepon yang berdering dengan segera (maksimal 3 kali berdering) Petugas menyiapkan buku catatan dan alat tulis untuk mencatat hal-hal yang penting Petugas mengucapkan salam “selamat pagi/siang/malam” kemudian menyebutkan “PSC 119” Petugas menanyakan perihal / maksud dari penelpon “ada yang bisa kami bantu?” Petugas menanyakan lokasi, kondisi dan keberadaan penelpon (mencatat segala informasi). Petugas mengkonfirmasi ulang informasi yang telah disampaikan. Petugas menjawab dan memberikan informasi yang dibutuhkan secara singkat dan jelas. Setelah selesai melakukan percakapan petugas mengucapkan terimakasih dan salam penutup, “selamat pagi/siang/malam” Petugas menutup telepon. Operator menyampaikan informasi kepada petugas (perawat, bidan dan driver).
6. Bagan Alir	<div> <div> <div>Mengangkat telepon (Maks 3x berdering)</div> <div>Menyiapkan catatan dan alat tulis</div> <div>Mengucapkan salam (Selamat pagi,siang,malam)</div> <div>Menanyakan maksud penelpon</div> <div>Menjawab dan memberi informasi secara singkat dan</div> <div>Setelah selai percakapan petugas mengucap terima kasih & salam penutup</div> <div>Petugas menutup telepon</div> </div> </div>

7. Hal yang harus diperhatikan	1. Kebenaran Penelpon 2. Tutur kata saat mengangkat telepon			
8. Unit Terkait	1. Dinas Kesehatan kabupaten Tanah Laut			
9. Dokumen Terkait	1. Buku Laporan Pelayanan 2. Catatan Tindakan			
10. Rekaman Histori Perubahan	No	Yang dirubah	Isi perubahan	Tgl diberlakukan
	1.	prosedur	Prosedur lebih diperjelas	2 januari 2022
	2.	persiapan alat	Penambahan buku dan alat tulis	